

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN
KELUARGA PASIEN DI INTALASI GAWAT DARURAT DI RUMAH
SAKIT TK III 04.06.04 SLAMET RIYADI SURAKARTA**

Di susun Guna Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Dalam Program Studi Keperawatan
Universitas Sahid Surakarta



Oleh :

ALDI SETIA FANUS
(NIM : 2022122013)

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2024**

SURAT PERNYATAAN
ORISINILITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Keperawatan, Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aldi Setia Fanus

NIM : 2022122013

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/ Skripsi dengan judul :
“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT TK III 04.06.04 SLAMET RIYADI SURAKARTA”
adalah benar- benar karya yang saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalina atau meniru tulisan/ karya orang lain seolah- olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan inisaya buat dengan sebenar- benarnya dan apabila di kemudian hari terbukti melakukan kebihingan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 13 September, 2024

Yang menyatakan




Aldi Setia Fanus

NIM : 2022122013

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Aldi Setia Fanus

NIM : 2022122013

Program Studi : Keperawatan

Fakultas : Sains, Teknologi dan Keperawatan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INTALASI
GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT TK III 04.06.04 SLAMET
RIYADI SURAKARTA

” beserta instrument/ desain perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalikan media, menelolah dalam bentuk pangkalan (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiha saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*autor*) dan pembimbing saya sebagai *co autor* atau sebagai pencipta dan juga sebagai Hak Cipta.

Demikian pernyataan inisaya buat degan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 13 September, 2024



Yang menyatakan


Aldi Setia Fanus

NIM : 2022122013

LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INTALASI GAWAT DARURAT DI RUMAH SAKIT TK III 04.06.04 SLAMET RIYADI SURAKARTA

Di susun oleh :

ALDI SETIA FANUS
NIM 2022122013

Telah Mendapatkan Persetujuan Untuk Diuji

Pembimbing I

(Atik Aryani S. Kep.Ns., M.Kep)

NIDN : 0613018701

Pembimbing II

(Fajar Alam Putra S.Kep.Ns., MKM)

NIDN : 0608088804

Mengetahui

Ketua Program Studi Keperawatan

(Widiyono S.Kep.Ns., M. Kep)

NIDN : 0602048902

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INTALASI GAWAT DARURAT DI RUMAH SAKIT TK III 04.06.04 SLAMET RIYADI SURAKARTA

Di susun oleh :

ALDI SETIA FANUS

NIM 2022122013

Tugas Akhir ini telah dipertahankan dan disahkan oleh Dosen Penguji Tugas
Akhir Program Studi Keperawatan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan
Universitas Sahid Surakarta

Pada Tanggal : 13 September 2024

Dosen Penguji

1. Atik Aryani, S. Kep., Ns., M. Kep.

NIDN : 0613018701

2. Fajar Alam Putra, S. Kep., Ns., MKM.

NIDN : 0608088804

3. Indriyati, S. Kep., Ns., M. Psi.

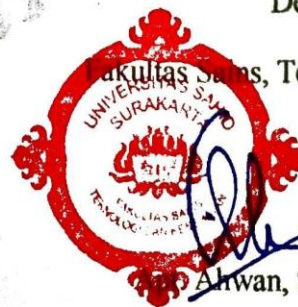
NIDN : 0624108702

Mengetahui

Ketua

Dekan

Program Studi Keperawatan



Widiyono, S. Kep., Ns., M. Kep

NIDN : 0602048902

Ahwan, S.Farm., M. Sc

NIDN : 0626088401

ABSTRAK

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INTALASI GAWAT DARURAT DI RUMAH SAKIT TK III 04.06.04 SLAMET RIYADI SURAKARTA

¹Aldi Setia Fanus, ²Atik Aryani, ²Fajar Alam Putra
Aldisetiafanus2020@gmail.com

Latar Belakang: Instalasi Gawat Darurat merupakan salah satu pintu utama jalan masuknya pasien, untuk kemudian dilakukan triage dan diberi tindakan pertama. Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang memuaskan pelanggan diberikan sesuai dengan standar dan etika profesi. Kepuasan pelanggan merupakan aspek yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan layanan kesehatan yang dinilai dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan di rumah sakit.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan kepuasan dengan kualitas pelayanan pada keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta.

Metode: Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional study*. Pengambilan sampel dilakukan di IGD RS TK III Slamet Riyadi Surakarta dengan jumlah responden 50 responden dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan *Uji kendall tau* alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar observasi dan kuesioner.

Hasil : Sebagian besar kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori sangat baik memperoleh 30 responden (60%), kepuasan keluarga pasien di dalam kategori sangat puas memperoleh 40 responden (80%). Hasil analisis bivariat diperoleh nilai *P value* $0,001 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta.

Kesimpulan: Terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di ruang IGD RS TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan keperawatan, kepuasan keluarga pasien, Instalasi Gawat Darurat

-
1. Students of the Nursing Department of Sahid Surakarta University
 2. Lecturer of Nursing Department of Sahid Surakarta University

ABSTRACT

THE CORRELATION BETWEEN NURSING SERVICE QUALITY AND PATIENT FAMILY SATISFACTION IN EMERGENCY INSTALLATION OF TK III 04.06.04 SLAMET RIYADI HOSPITAL SURAKARTA

¹Aldi Setia Fanus, ²Atik Aryani, ²Fajar Alam Putra

Email : Aldisetiafanus2020@gmail.com

Background: The emergency Room is one of the main entry lines for patients, to be triaged and given first aid. Quality of service is the level of perfection of health services that satisfy customers by adjusting professional standards and ethics. Customer satisfaction is an aspect influenced by the quality of health care services based on values in health services. Patient satisfaction is used to evaluate the quality of services in hospitals.

Objective: To determine the correlation between satisfaction and quality of service for patient families at the Emergency Room of TK III Hospital 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta.

Method: The type of research is descriptive correlation using cross sectional study design. Sampling was conducted in the Emergency Room of TK III Slamet Riyadi Hospital Surakarta with 50 respondents using a purposive sampling technique. Data analysis used the Kendall tau test with observation sheets and questionnaire measuring instruments.

Results: Most of the quality of nursing services is in the very good category with 30 respondents (60%) and patient family satisfaction is in the very satisfied category with 40 respondents (80%). The results of the bivariate analysis obtained a P value of $0.001 < 0.05$ so that there is a significant correlation between the quality of nursing services and patient family satisfaction in the Emergency Room of TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Hospital Surakarta.

Conclusion: There is a correlation between the quality of nursing services and the satisfaction of patient families in the Emergency Room of TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Hospital Surakarta.

Keywords: Quality of Nursing Services, Patient Family Satisfaction, Emergency Installation

-
1. Students of the Nursing Department of Sahid Surakarta University
 2. Lecturer of Nursing Department of Sahid Surakarta University



PRAKATA

Puji syukur penulis hanturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Intalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TK III Slamet Riyadi Surakarta penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk membuat gelar Sarjana Keperawatan dalam Program Studi Keperawatan (S-1) di Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta.

Penyusunan penelitian ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Sri Huning Anwariningsih., S.T.,M.Kom, selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan untuk studi di Universitas Sahid Surakarta.
2. Ibu Dr. Erwin Kartinawati, S.Sos., M.I.Kom, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik Kemahasiswaan, Alumni dan kerjasama, yang telah memberikan izin mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu Destina Paningrum, SE., MM selaku Wakil Rektor Bidang Sumber Daya Keuangan dan Pengembangan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan izin mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
4. Bapak Apt. Ahwan, S.Farm., M. Sc, selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan sarana dan

prasarana sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik dan lancar.

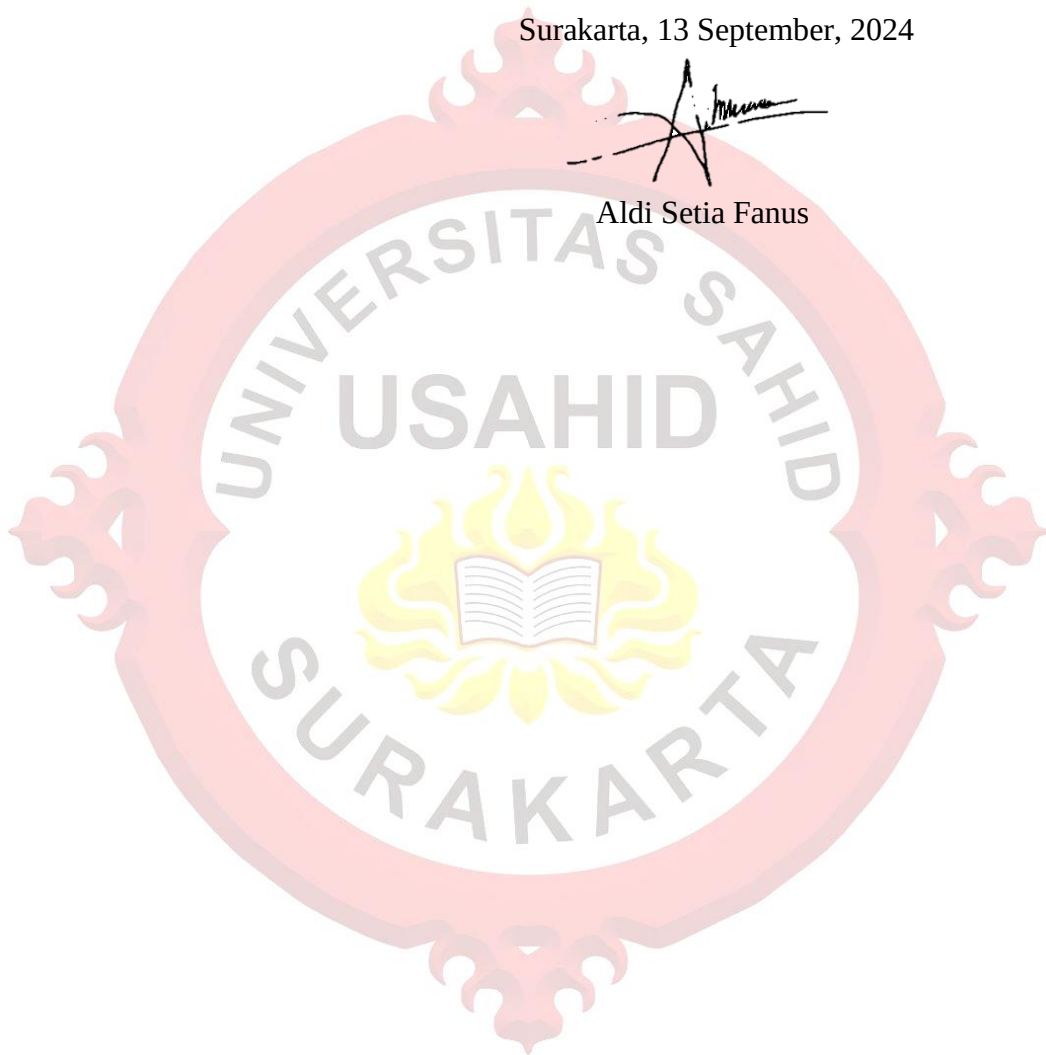
5. Bapak Widiyono, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Ketua Program Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta dan memberikan ijin untuk melakukan skripsi ini
6. Ibu Atik Aryani, S. Kep., NS., M. Kep, selaku pembimbing I yang telah memberikan ilmu, perhatian, tenaga, bimbingan, arahan, nasehat, motivasi, masukan dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis dalam penyusunan proposal skripsi ini
7. Bapak Fajar Alam Putra, S. Kep.,Ns.,MKM, selaku pembimbing II yang telah memberikan ilmu, perhatian, tenaga, bimbingan, arahan, nasehat, motivasi, masukan dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis dalam penyusunan proposal skripsi ini.
8. Ibu Indriyati, S.Kep.,Ns.,M.psi, selaku penguji sidang skripsi dalam motivasi, ilmu, perhatian, tenaga, bimbingan, dan arahan pada proposal skripsi ini.
9. Segenap staf pengajar Fakultas sains, Teknologi dan Kesehatan Program studi Keperawatan yang telah membimbing sehingga penulisan menyusun untuk penelitian
10. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa B-49 yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta menambah wawasan ilmu pengetahuan kepada para pembaca.

Surakarta, 13 September, 2024



Aldi Setia Fanus



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS KARYA ILMIA.....	i
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iv
INSTANSI.....	x
ABTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian umum.....	6
2. Tujuan penelitian khusus.....	6
D. MANFAAT PENELITIAN.....	7
1. Manfaat teoritis.....	7
2. Manfaat Praktis.....	8
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Konsep Dasar Teori.....	11
1. Kepuasan pasien.....	11
2. Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	14
B. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	22
C. Kerangka Teori.....	28
D. Kerangka konsep.....	27
E. Hipotesis.....	29

BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Rencana penelitian	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
C. Subyek penelitian.....	30
D. Variabel Penelitian.....	33
1. Variable (independent)	33
2. Variable (dependent)	33
E. Definisi Operasional	34
F. Instrumen Penelitian.....	34
G. Uji Reliabilitas dan Validitas	36
H. Prosedur Pengumpulan Data.....	37
I. Metode Pengumpulan Data.....	37
J. Analisa Data.....	38
K. Jalan penelitian.....	39
L. Etika Penelitian	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	43
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
B. Hasil Penelitian.....	44
C. Pembahasan.....	49
D. Keterbatasan Penelitian.....	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Simpulan.....	72
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1,1 Keaslian Penelitian.....	8
Tabel 3.1 Skor Penilaian Skala Likert	34
Tabel 3.2 Definisi Oprasional	34
Tabel 3.3 Kisi Kisi kuesioner	38
Tabel 3.4 Hasil Uji Realibilitas	39
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	59
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi kepuasan keluarga.....	62
Tabel 4.4 Uji Kendall Tau.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Penjelasan Pada Calon Subjek	52
Lampiran 2 Lembar persetujuan menjadi responden.....	53
Lampiran 3 Kuesioner kepuasan	56
Lampiran 4 Kuesioner mutu pelayanan	40
Lampiran 5 Hasil uji statistik	84
Lampiran 6 Surat Menyurat.....	95

